



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN DE OPERACIONES DICIEMBRE - 2020

Actualizar y socializar los lineamientos (procesos y procedimientos) referentes a temas de servicio al ciudadano.

Elaboró:

ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Contenido

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN	3
1.1. Estadísticas de la operación.....	3
1.1.1. Antecedentes	3
1.1.2. Análisis general.....	6
1.1.3 Canal Presencial	8
1.1.3.1 Nivel Central	8
1.1.3.2 Nivel Local	10
1.1.3.3 Red Cade.....	11
1.1.4 Canal de Atención Telefónico.....	12
1.1.5 Canal de Atención Virtual	14
1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE	16
1.1.5.2 Gestión correo familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co	17
1.1.6 Tipificaciones	18
1.1.7 Gestión plan padrino.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.8 Satisfacción en los canales de atención.....	19
1.1.9 Seguimiento a la implementación de CRM	20
1.2 Gestión de riesgos	20
1.3 Cualificación del servicio	20
1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades	21
1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad	22
1.6 Fuente de verificación.....	23

Para cada uno de los Objetivos Estratégicos de la SED, que se desarrollaron en el POA, describa los principales logros, y dificultades del año y los retos para la nueva vigencia.

ACTIVIDADES Y AVANCES CANALES DE ATENCIÓN

1.1. Estadísticas de la operación

1.1.1. Antecedentes

Se presenta informe correspondiente al mes de diciembre del año 2020, mes en el cual aún se presentan situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19 encontrándose en una etapa de aislamiento preventivo inteligente, y se siguen tomando medidas para el fortalecimiento de la atención virtual, y se siguen implementando protocolos para la atención presencial; así mismo, dadas las modificaciones y la disminución en las restricciones se continua con operación en el Canal Presencial – Nivel Central en el horario de 10:00 am a 06:00 pm, en algunas Direcciones Locales y . A continuación, se presentan los acontecimientos, y la línea de tiempo respectiva de este año:

1) Partiendo de que, El 13 de marzo la Secretaría de Educación del Distrito, teniendo en cuenta las medidas preventivas que ha tomado la Alcaldía Mayor de Bogotá para enfrentar el COVID-19, y en concordancia con lo señalado en la Circular Conjunta No. 11 expedida por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social, así como a la Circular Externa No. 0018 de 2020, emitida por los Ministerios de Trabajo, Salud, y Protección Social y el director del Departamento Administrativo de la Función Pública; Circular No.002 del 11 de marzo del 2020 de la Secretaría de Educación del Distrito; Decreto No. 084 de la Alcaldía Mayor de Bogotá; Circular No. 024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Resolución anteriormente mencionadas, se establecieron indicaciones para funcionamiento a partir del 17 de marzo, en las que frente a servicio se establecía:

“La atención a la ciudadanía en el Nivel Central, y en Direcciones Locales se adelantará en todos los servicios prestados, mediante el sistema de agendamiento disponible en el siguiente link [http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/...](http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/)” así mismo, se enfatizó en el uso de los canales no presenciales “Con el fin de optimizar la atención de trámites y servicios a la ciudadanía, se recomienda el uso del canal virtual a través del chat institucional, Formulario Único de Trámites y correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co”

Por lo anterior, se utiliza el aplicativo para la solicitud de citas para el Nivel Central, los servicios de radicación, notificaciones, fondo prestacional, entregas, docentes provisionales y para algunas Direcciones Locales los servicios de radicación, movilidad, cobertura, supervisión y talento humano.

2) A nivel Nacional mediante el Decreto 457 del 23 de marzo se realiza Aislamiento Preventivo Obligatorio desde las cero horas del 25 de marzo hasta las cero horas el 13 de abril. Dada lo anterior, no se volvió a ir a las instalaciones de la Secretaría de Educación desde el 19 de marzo del 2020. La entidad emitió la circular 8 del 25 de marzo del 2020, en la cual instó a la ciudadanía a utilizar los canales no presenciales, y a todos los funcionarios y contratistas a laborar desde sus casas. Adicionalmente, se emitieron los decretos 531 del 8 de abril del 2020 que extendía la cuarentena preventiva obligatoria al 27 de abril, y a su vez el 593 del 24 de abril del 2020, realiza la respectiva ampliación hasta el 11 de mayo. Así mismo, el 6 de mayo se expidió el decreto 636 de 2020 en la

cual se da ampliación hasta el 25 de mayo y adicional en el numeral 13, se contempla la apertura para *“Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado.”*

A partir del momento se realizan ampliaciones del aislamiento preventivo obligatorio, sin embargo, persiste el servicio en nivel central, y en algunos puntos de atención de la RedCade como Suba, Bosa y Américas a partir del 26 de junio, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional.

Por su parte el Distrito Capital, ha establecido pico y cédula para poder realizar trámites de cualquier índole, informando que en las fechas impares pueden salir aquellos que finalizan en número par, y lo contrario para los días con fecha par. Asumiendo esta directriz para la solicitud de citas en el Nivel Central.



Ilustración 1 Implementación condiciones de bioseguridad. Elaboración de la OSC.

En el Distrito durante el mes de junio se emitieron los Decretos 131 de 2020 *“Da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. En aras de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en la ciudad de Bogotá D.C.”*, el Decreto 132 del 2020 que *“Limita totalmente la libre circulación de vehículos y personas en la localidad de Kennedy entre las cero horas (00:00 a.m.) del día lunes 01 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del lunes 15 de junio de 2020, exceptuando las personas y vehículos indispensables para la realización de las actividades ahí señaladas.”*, el Decreto 142 del 2020 que *“Limita totalmente la libre circulación de vehículos y personas en los sectores de las localidades de Bosa, Engativá, Suba, y Ciudad Bolívar entre las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, hasta las horas (00:00 a.m.) del día 30 de junio de 2020.”*, y el Decreto 143 del 2020 donde *“Da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas en el territorio de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 01 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.”*



Ilustración 2 Implementación condiciones de bioseguridad sala OSC. Elaboración de la OSC

Adicionalmente, en el mes de julio se realizaron cuarentenas focalizadas por localidades que se extienden hasta el mes de agosto. Con el decreto 1168 de 2020, el Gobierno nacional reguló la fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable, que regirá entre el 1 de septiembre y el 1 de octubre.

Así mismo, a nivel Nacional, se genera el Decreto 1550 del 28 de noviembre del 2020 que prorroga la aplicación del Decreto 1168 del 2020 que establece el aislamiento selectivo inteligente; junto con la Resolución 2230 de 2020 por la cual se prorroga nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid – 19, declarada mediante resolución 385 del 2020, modificada por la Resolución 1462 de 2020.

3) Teniendo en cuenta las medidas, el Programa de Alimentación Escolar de la Dirección de Bienestar Estudiantil – Subsecretaría de Acceso y Permanencia, continúa proceso de inscripción para los estudiantes del Distrito de todas sus jornadas y así obtener el complemento alimentario para la estrategia Aprende en Casa. Dicha inscripción, se siguió realizando a través del formulario implementado por la Dirección de Bienestar Estudiantil

<http://encuestased.educacionbogota.edu.co/index.php/646798?newtest=Y&lang=es>, el cual se encuentra relacionado con la base de datos de SIMAT para tener el registro de sólo los estudiantes matriculados en el Distrito, y periódicamente los lunes de cada semana se actualiza, dada la continuidad de formalización de matrícula en las IED's.

Es importante mencionar que, se continúa proceso de agendamiento para los beneficiarios del complemento alimentario, el cual consiste en un bono de \$50.000, el cual es asignado a una cadena de supermercados específica, y es informado al acudiente a través de un mensaje de texto enviado a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano o a través de correo electrónico si el teléfono registrado no se encuentra en funcionamiento. Dicho mensaje, es previa validación y autorización de la Subsecretaría de Acceso y Permanencia con la dependencia encargada la Dirección de Bienestar Estudiantil.

4) Dado el proceso del Programa de Alimentación Escolar (PAE), hubo alta demanda en todos los canales de atención con aproximadamente el 70% de la participación en cada uno de ellos, generando tipificaciones para un reporte más acertado de la gestión. Así mismo, como estrategia de descongestión y priorización a los demás temas de la Secretaría de Educación, se siguió manejando la estrategia de la cuenta novedadespae@educacionbogota.gov.co por parte del PAE, quienes realizaron un empalme con el equipo de Servicio al Ciudadano al frente del correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co desde el mes de abril.

5) Desde la Subsecretaría de Acceso y Permanencia se genera un repositorio de información en el cual se encuentran los estudiantes inscritos, y el estado en el cual se encuentra: Asignado, agendado, en revisión, o Integración. Este último hace referencia a los niños de grado -2 (jardines infantiles) que no son de cobertura de la SED sino de la Secretaría Distrital de Integración Social. A estos últimos no se entrega beneficio.

Por otra parte, genera otro repositorio de mayor manejo de la información el cual es compartido a los asesores de los diferentes canales de atención, y así obtener información de primera mano.

6) Se continúa con el apoyo del equipo de Plan Padrino el cual se ha encontrado enfocado en el apoyo al área de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

7) El día 13 de julio inicio la época de cuarentena por sectores en Bogotá, con la siguiente programación: **Del 13 de julio al 26 de julio**: Chapinero, Mártires, San Cristóbal, Tunjuelito, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar, Santa Fe y Usme; **Del 23 de julio al 6 de agosto**: Bosa, Antonio Nariño, Kennedy, Puente Aranda y Fontibón; **el 31 de julio al 14 de agosto**: Suba, Engativá y Barrios Unidos.

8) El día 14 de septiembre la Dirección de Cobertura dio a conocer la Resolución de matrículas 2020-2021 donde se brindan los lineamientos generales del proceso.
<http://sedmatriculas.educacionbogota.edu.co/apex/f?p=103:1>

9) Para el día 05 de octubre se cambió de orden de compra en el outsourcing, presentando ajustes en los diferentes ítems.

10) El día 27 de octubre se apertura el SuperCade Manitas en la localidad de Ciudad Bolivar.

11) Para el mes de noviembre se debió organizar la programación de bonos de alimentación escolar, que corresponde al último del año 2020; y se presentó demora en la asignación del mes que se inicio para la tercera semana del mes.

12) Con relación al proceso de cobertura de acuerdo con el cronograma la publicación de primera infancia no se culminó en las fechas establecidas, dando continuidad a este proceso.

13) La aplicación de cobertura estaba programada para que a partir del 01 de diciembre la opción de RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA se habilitará lo que no ocurrió debido a la alta demanda genero inconvenientes en la prestación del servicio

14) El 11 de diciembre se presentó la resolución No. 1947 la cual modifica la resolución 1438 de 2020 (Ajustes en las fechas del proceso de cobertura)

1.1.2. Análisis general

A continuación, se dan a conocer las estadísticas por los diferentes canales y niveles de atención:

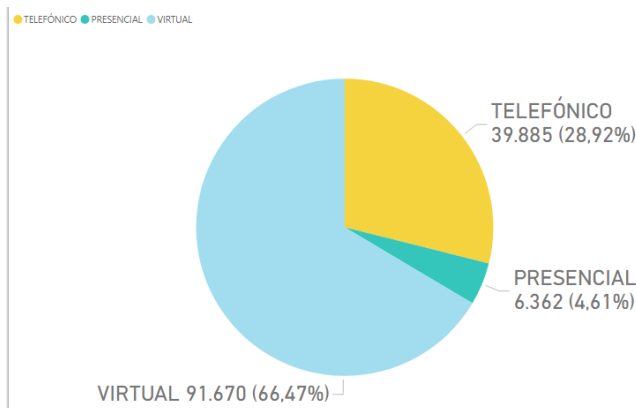


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Para la operación del mes de diciembre se presentó un total de 137.918 atenciones, de las cuales el 66.47% corresponden al canal virtual compuesto por las solicitudes del:

- chat institucional
 - contactenos@educacionbogota.gov.co,
 - novedadespae@educacionbogota.gov.co
- (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar- PAE)
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
 - buzonentidades@educacionbogota.gov.co;
 -

Adicional por aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, y las

solicitudes de cupo a través formulario dispuesto por la Dirección de Cobertura para este fin. Teniendo en cuenta, que durante diciembre se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, en las direcciones locales de educación de Teusaquillo-Chapinero y Suba además de la Red Cade en Américas, Bosa, Suba, Manitas, la cantidad de atenciones generadas corresponde al 4.61%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, cupos escolares, nómina, solicitudes de prestaciones (cesantías, pensión) entre otros temas.

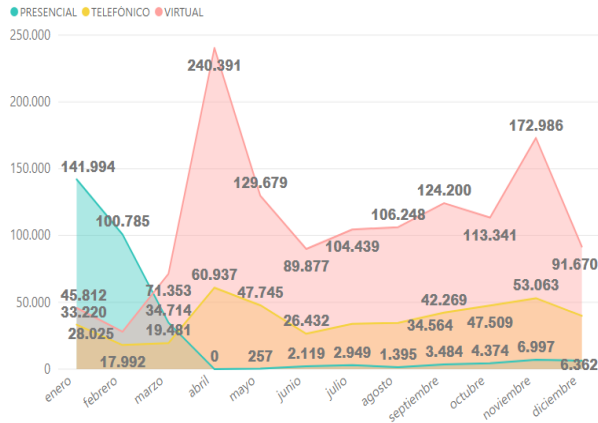


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo de los meses transcurridos en el año 2020, se observa que, el canal presencial obtuvo el resultado esperado, frente a las medidas de bioseguridad que se implementan actualmente, dado que en todo el mes de atendieron 6362 ciudadanos.

El canal telefónico, muestra su crecimiento de manera constante de los últimos 6 meses; con 39.885 interacciones, el mes de diciembre se ubica por encima de las solicitudes generadas durante el mes de enero con un incremento del 16.71%, así mismo el canal virtual presenta una disminución de 47.00% frente al último mes.

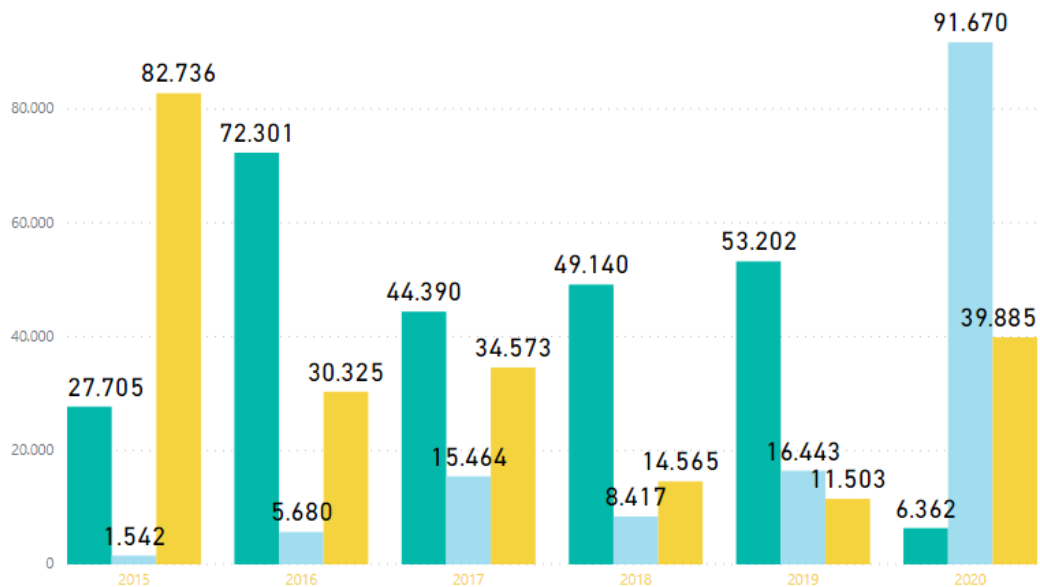


Gráfico 3 Volumen atenciones por canal durante los últimos seis años. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de diciembre la atención virtual y telefónica se encontró por encima del mismo mes desde el 2015. Con respecto al canal virtual, obtuvo un 457% de atenciones adicionales que el año 2019; en el canal telefónico incrementó un 510%, y en el canal presencial disminuyó un 889% al año inmediatamente anterior.

1.1.3 Canal Presencial

Durante el mes de noviembre se continuó con atención bajo previo agendamiento en nivel central, en las direcciones locales de educación de Teusaquillo-Chapinero, Suba tan solo, que según el artículo 9 del decreto distrital 143 del 2020, la atención sería a partir de las 10:00 am. La hora de finalización de la jornada es hasta las 6:00 pm en el nivel central, y hasta las 3:00 pm o de acuerdo con las instrucciones de las localidades se ajustarán los horarios de cierre.

1.1.3.1 Nivel Central

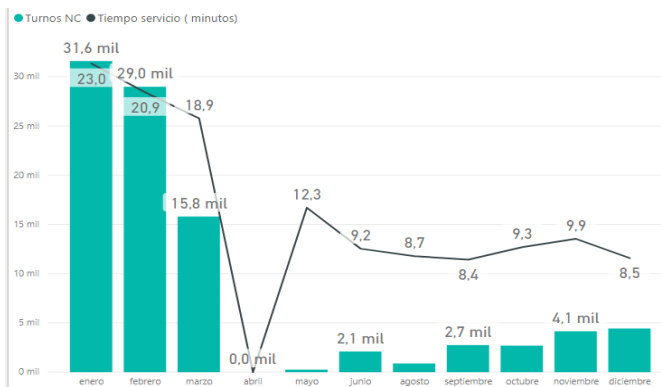


Gráfico 4 Atenciones en nivel central 2020. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

La atención en el nivel central continuó con la atención bajo solicitud de agendamiento en el mes de diciembre, donde la ciudadanía pudo realizar la solicitud de su cita según su necesidad a través del aplicativo web de agendamiento. Durante este mes el agendamiento tuvo un promedio de efectividad del agendamiento en un 58.22% con la solicitud de 3.952 agendas durante el mes. Aunque fue un mes constante el día de mayor cumplimiento correspondió al día 16 con un 70.81% y el de menor cumplimiento el día 01 con un 33.33%. En algunas ocasiones las atenciones son superiores al agendamiento dado que los mensajeros podían radicar el correo certificado sin

turno.

Al realizar un análisis del año 2020 y su comportamiento como resultado de las medidas de bioseguridad y el plan de contingencia implementado se ha evidenciado que el tiempo de atención para el mes correspondió a 09:58 minutos, con los 4.434 turnos generados, siendo el servicio con mayor tiempo de atención Servicio de Personalizada (control disciplinario).

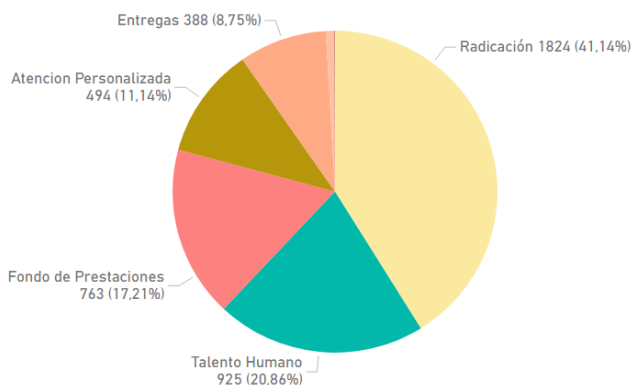


Gráfico 5 Participación por servicio en atención del nivel central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Analizando el comportamiento por servicios dentro del mes correspondió a un 41.14% de la ventanilla de radicación, continuando con 20.82% de talento humano, el fondo prestacional con un 17.21%, el 11.14% correspondió a atención personalizada (control disciplinario), el 8.75% el proceso de entregas.

Durante este periodo se continua con la atención de dos áreas misionales de manera permanente: control disciplinario y talento humano para la entrega de dotaciones y premios por olimpiadas docentes.

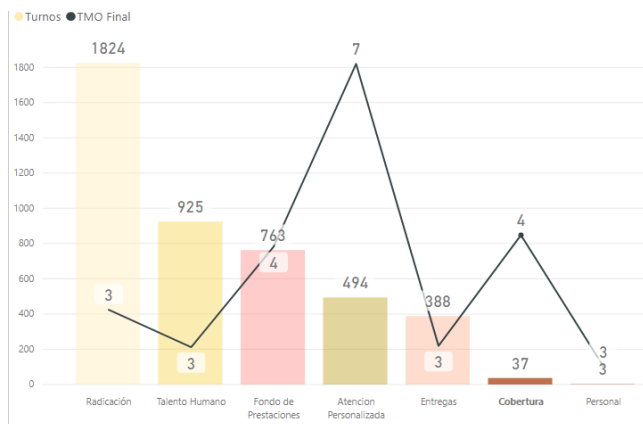


Gráfico 6 TMO por servicio Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Buscando la optimización del agendamiento se lleva un control permanente del cumplimiento de las citas, durante este período se evidencia que del total de turnos asignados por el servicio de radicación solo el 60.72% fue efectivo. En las ventanillas de fondo prestacional la efectividad alcanzó el 71.50%. y en la de entregas fue del 61.60%.

Analizando las atenciones se evidencia que aunque en su gran mayoría los trámites se pueden realizar de manera virtual, los ciudadanos siguen insistiendo en la cita presencial, en algunos casos por temas que no corresponden a la opción elegida de agendamiento y otros porque de manera presencial no se le dará respuesta.

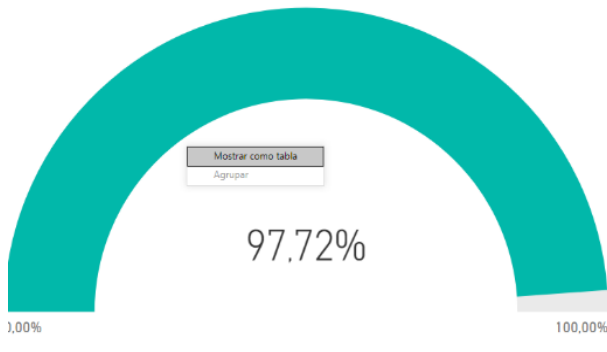


Gráfico 7 Nivel de efectividad Nivel Central. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Mientras se mejoran los indicadores de tiempo total de servicio y tiempo de atención, así como se aumentan las interacciones en el canal presencial, es directamente proporcional la efectividad del servicio que se encontró en un 97.72%, cifra superior a la presentada en meses anteriores, presentando un incremento de 0.25 puntos porcentual frente al mes inmediatamente anterior.

1.1.3.2 Nivel Local

En el nivel local se tuvo operación en las direcciones locales de Teusaquillo-Chapinero y Suba. La solicitud de agendamiento por diferentes servicios; el total de atenciones fue de 67 turnos. El tiempo promedio de atención de los turnos de las localidades esta por fuera del rango.

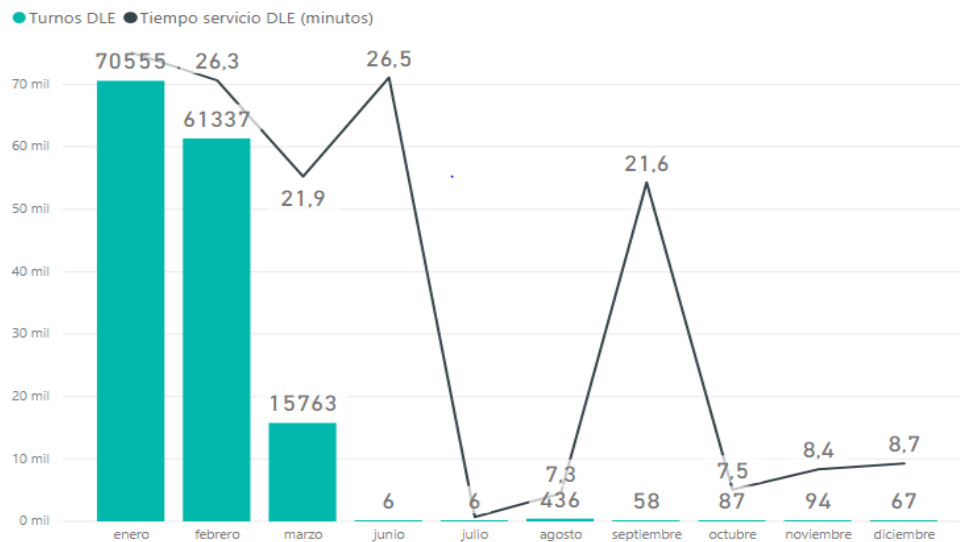


Gráfico 8 Tiempo de servicio año 2020, Nivel Local. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

A continuación, se dan a conocer los horarios y servicios que en el mes de diciembre estuvieron disponibles.

Dirección Local	Servicio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Dirección Local De Educación Suba	Cobertura		10:00 a.m. a 3:00 p.m.			10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Supervisión	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		10:00 a.m. a 3:00 p.m.
	Radicación	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.		10:00 a.m. a 3:00 p.m.
Dirección Local De Educación Teusaquillo-Chapinero	Radicación	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.	10:00 a.m. a 3:00 p.m.

1.1.3.3 Red Cade

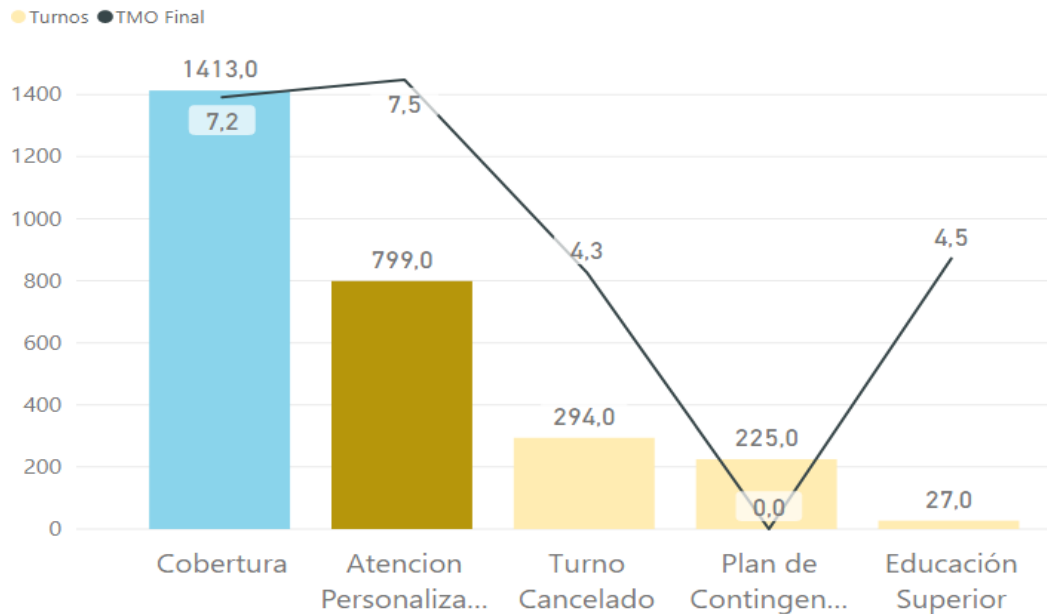
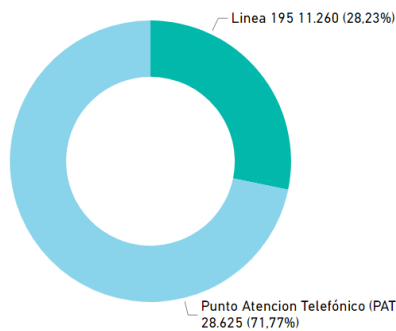


Gráfico 9 Atención por servicio Supercade. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En la Red Cade se presentó apoyo en el SuperCade de Américas, Bosa, Suba y Manitas (Ciudad Bolívar) se generaron 2.491 atenciones en plan de contingencia para servicios de cobertura, atención personalizada, movilidad y educación superior entre otros servicios.

1.1.4 Canal de Atención Telefónico



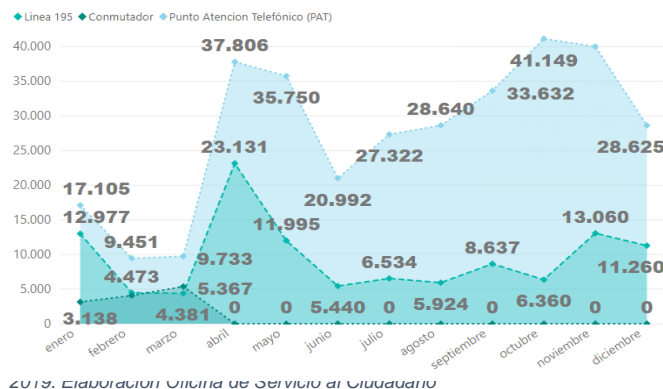
El canal telefónico usualmente se subdivide en Línea 195, Punto Atención Telefónico (PAT), y conmutador. Se continúa con la instrucción de no asistir a las instalaciones de la SED permanentemente lo que influye en que no se realicen transferencias de llamadas a las dependencias, y por tanto se debe dar una respuesta en el primer nivel. Sin embargo, en el canal telefónico la ciudadanía realizó consultas por transferencias a las dependencias, sobre todo los docentes buscando las áreas misionales de la entidad como Talento Humano y Nómina, traslados docentes.

Gráfico 10 Participación Punto de Atención Telefónico. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El canal telefónico tuvo un total de 39.885 solicitudes, de las cuales el 28.23% perteneció a la línea 195, la cual es atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la línea 3241000 es atendida

por el outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Américas Business Process Service que obtuvo un 71.77% del total de la participación.

Respecto al mes anterior, la línea 195 incrementó su participación en un 13.78%. En el punto de atención telefónico PAT, teniendo en cuenta la contingencia y la oportunidad de mejora en los indicadores, la cantidad de asesores en este canal fue dinámica, sin embargo, se ha mantenido un promedio de 19 personas, según la necesidad del servicio.



Es importante mencionar que, el canal telefónico ha perdido participación, y ha incrementado el uso de los canales virtuales habilitados por la institución, ahora, dada la contingencia se transitó de una línea de pendiente negativa, a un incremento exponencial en el uso del canal desde finales del mes de marzo que inició el aislamiento. En el mes de enero, el PAT recibió 17.105 llamadas, en febrero las llamadas correspondieron a un 55,25% de este total, y en marzo, hubo un leve crecimiento del 1%, dado el aislamiento preventivo obligatorio a partir del 20 de marzo, lo que también causó que en abril se generara un 288% de incremento en las interacciones, pero en mayo hubo

un decrecimiento el 5,4%, y para el mes de junio el decrecimiento fue de un 41,28% respecto al mes anterior. Durante el mes de julio el canal presento un repunte con relación al mes anterior del 28,08%, con respecto al mes de agosto el comportamiento se incrementó en un 4.82% frente al mes de julio. Con el transcurrir de los meses el canal va retornando a sus indicadores habituales respecto a la utilización con un incremento del 17.43% entre el mes de agosto y septiembre.

Durante el mes de octubre el incrementó correspondio al 22.35% con relación al mes inmediatamente anterior y esto influenciado por actividades propias de la misionalidad de la entidad como el inicio del proceso Matriculas 2021. Continuando con el comportamiento del segundo semestre del año, durante el mes de noviembre este canal disminuyó levemente en dos puntos porcentuales, para el último mes del año 2020 el comportamiento de este canal disminuyó su comportamiento en un 28.44%

Por su parte, la línea 195 en el mes de enero obtuvo 12.977 interacciones, en febrero decreció un 190%, en marzo decreció un 2% con respecto al mes anterior, en abril hubo un crecimiento en 427%, sin embargo, a mayo disminuyó 11.136 atenciones, y para el mes de junio decreció un 54,64%, presentando para el mes de julio un crecimiento del 20,11% frente al mes anterior, decreció durante el mes de agosto en un 9.33%. También durante el mes de septiembre se presentó crecimiento en la utilización de esta opción del canal telefónico, mientras que el mes de octubre el comportamiento fue una disminución del 26.36%. Contrario al PAT, la línea 195 presento un incremento del 48.69% en las atenciones frente al mes anterior, durante el último periodo, para el mes de diciembre continuó disminuyendo su participación en un 13.78%.

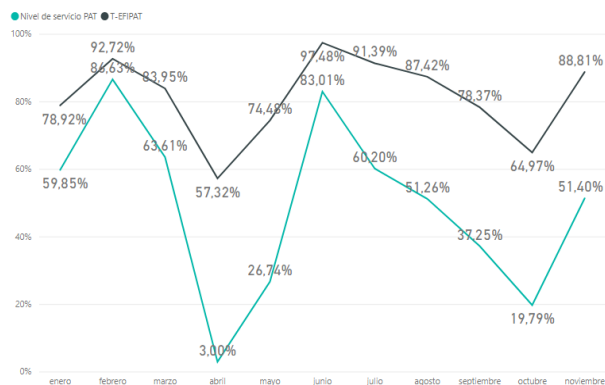


Gráfico 13 Nivel de servicio PAT 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Un indicador de gran importancia dentro una operación de inbound y outbound es su nivel de servicio, el cual es determinado por la cantidad de llamadas contestadas dentro del umbral, y ha sido afectado dado la volumetría de llamadas por hora, que ha logrado alcanzar la cifra de 240; al ingresar las llamadas al mismo tiempo, no permite que se contesten en menos de lo establecido. Es así, como se observa que, en el mes de enero por motivo de matrículas, donde el volumen de llamadas era de 17.105 para el PAT con 12 personas aproximadamente, el nivel de servicio se encontró en 59,85%, incrementando en febrero a un 86,63%, marzo a un 63,61%, en abril 3%, y para el mes de mayo hubo un incremento de 23,74 puntos porcentuales, lo cual fue superado en el mes de junio al incrementar 56,27 puntos

porcentuales y ubicarse en un 83,01%, presentando en el mes de julio un decrecimiento 22,81 puntos porcentuales debido al incremento en el tráfico, cerrando el mes de agosto con un 51,26% de nivel de servicio presentando un decrecimiento de 16.94% frente al mes inmediatamente anterior. Durante el mes de septiembre continuó disminuyendo el porcentaje de cumplimiento en 14.01 puntos porcentuales debido al crecimiento en el tráfico durante el periodo. Para el siguiente mes se incrementó el tráfico de llamadas y con una planta en promedio de 18 agentes se cerró con un 19.79% de nivel de servicio. Presentando una disminución en el nivel de atención del total de llamadas ingresadas de 13.40 puntos porcentuales con respecto al mes inmediatamente anterior. Durante el mes de noviembre el volumen de llamadas se incrementó, pero también se evidencio un mejor manejo de estas lo que dio como resultado un nivel de servicio con 23.84 puntos porcentuales con relación al mes anterior

Se debe recordar que, dadas las restricciones para los Centros de contacto, se optó por implementar una estrategia con un aplicativo propio del proveedor para la transferencia de llamadas a los asesores, y así mismo tener un control de ello.

1.1.5 Canal de Atención Virtual

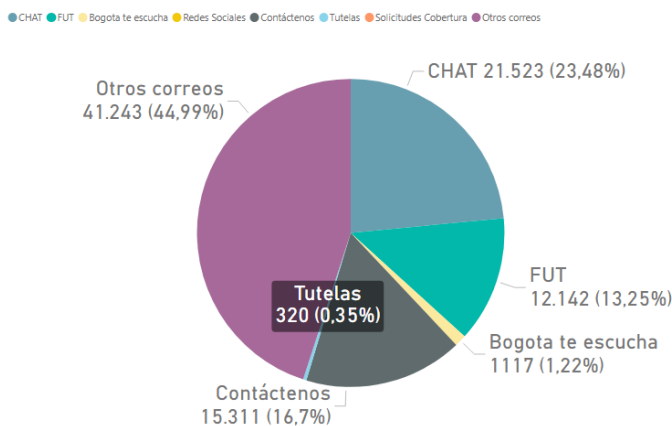


Gráfico 14 Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Como bien se ha mencionado durante la etapa de cuarentena del año 2020, el canal virtual presentó un crecimiento exponencial en abril del 2020, sin embargo, para el mes de junio decreció con respecto a mayo un 30,7% aproximadamente. El total de interacciones recibidas por este medio durante el mes de agosto correspondió a 106.248, presentando un incremento del 1.73% con relación al mes inmediatamente anterior, en el mes de septiembre continua incrementando la utilización de los canales virtuales, para el mes de octubre presentó una disminución del 8.74% que se ve reflejado en el tráfico del canal telefónico; para el período correspondiente al mes de noviembre se incrementó en un 52.62% con relación al mes anterior, para el último mes del

año disminuyó en un 47.07% frente al mes anterior, en este canal el mayor volumen continua siendo en la gestión de otros correos, teniendo en cuenta que la alta demanda de solicitudes para refrigerios, da permanencia a la implementación de la estrategia de descongestión entre la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Oficina de Servicio al Ciudadano con el uso de un correo alternativo exclusivamente para esta temática a partir del mes de abril; así mismo, la Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado estableció como mecanismo de comunicación con la ciudadanía la implementación del correo familiaeduprivados@educacionbogota.gov.co con el objetivo de validar las novedades presentadas con los colegios privados desde el momento del confinamiento preventivo obligatorio.

En la gestión de los diferentes canales de atención hubo algunos hechos que permitieron mejorar la atención en los canales:

- 1) En el correo electrónico desde el mes de mayo se estableció un grupo de trabajo de líderes que permiten tener dominio de la información y tareas específicas.
- 2) Las gestiones de correo electrónico llevan registro en forms donde se puede dejar evidencia del trámite realizado a la petición, bien sea respuesta, o radicado (con su respectivo consecutivo). Aunque, el medio de registro oficial es el CRM.
- 3) Para un seguimiento más claro del correo electrónico desde mayo se generan tres variables que afectan la cantidad real de correos ingresados: Spam, informativos y duplicado. Este último es de gran participación dentro de la gestión.
- 4) Se genera el correo de buzonentidades@educacionbogota.gov.co con el fin de tener control sobre las solicitudes de las entidades distritales y nacionales.

- 5) Durante el mes de agosto se implementó la estrategia de revisar uno a uno los correos Spam e informativos con el fin de garantizar la gestión de manera apropiada.
- 6) Durante los meses de septiembre y octubre se realizó un seguimiento exhaustivo a la productividad del equipo, para implementar las mejores prácticas de gestión
- 7) El día 06 de octubre se cambió la metodología de manejo del correo, donde una sola persona tiene acceso al correo directamente, se descargan a una base para generar consecutivos y generar asignación para gestión de correo.
- 8) Así mismo se cuenta con un equipo de agentes exclusivamente generando respuestas a los ciudadanos, lo que ha permitido la efectividad en la atención.

El chat institucional, presentó una disminución respecto al mes de julio del 18.32% pasando de 25.307 interacciones a 20.665 en el mes de agosto, así mismo su porcentaje de abandono correspondió al 12,35%, debido al cambio de herramienta a partir del día 18 de agosto entrando en un periodo de conocimiento y aprendizaje; el chat institucional incrementó para el mes de septiembre en un 13.77% frente al mes de agosto. Durante el último periodo la gestión del chat se mantuvo estable, aunque presentó una disminución del 4.91% con relación al mes anterior. Este canal en particular está mostrando un crecimiento exponencial llegando a un incremento del 47.95% frente al mes de octubre y a un 104% con relación al mismo período el año anterior, durante el período del 01 al 31 de diciembre disminuyó la cantidad de atenciones en un 53.43%

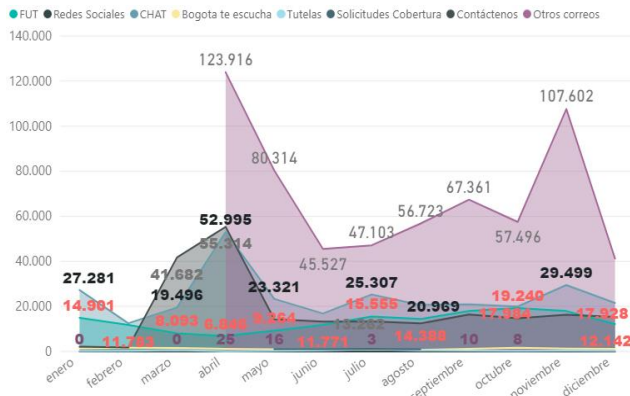


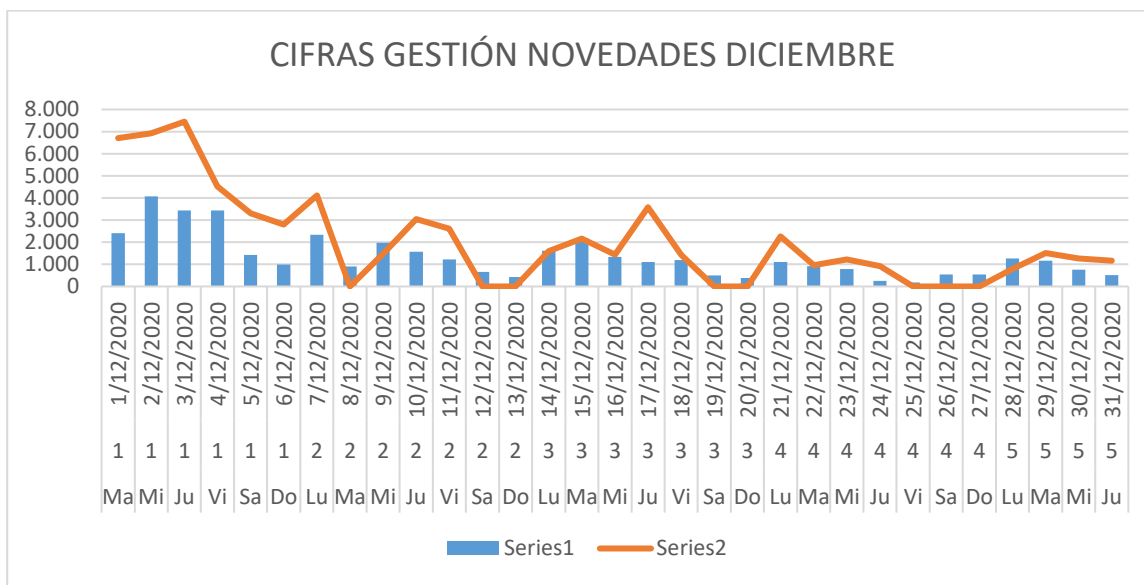
Gráfico 15 Comportamiento canal virtual 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

El aplicativo de la Alcaldía, Bogotá Te Escucha, funcionó en todas las franjas y presentó una disminución del 20.32% frente al mes anterior, continuando con la misma tendencia durante el segundo semestre del año.

En promedio, el correo electrónico contáctenos tuvo participación de diversos temas en especial Plan de Alimentación Escolar, Asignación de cupos, traslados estudiantes, entre otros, teniendo en cuenta que los ciudadanos tienen claro que el medio de comunicación con la Secretaría de Educación es el correo de contáctenos.

Para realizar la atención pertinente a la demanda se realizó distribución del personal del outsourcing, funcionarios de planta de la entidad, y contratistas, dejando para el chat un promedio de 12 personas, y para el correo electrónico un promedio de 16.

1.1.5.1 Gestión correo novedades PAE



La gestión del proceso del Plan Alimentación Escolar – PAE consiste en la inscripción a través del formulario web, el procesamiento de la información por parte de la SED y el proveedor, el agendamiento a través de mensaje de texto y la redención por parte del acudiente en el supermercado asignado, de un bono de \$50.000 para alimentos.

Por otra parte, al realizar énfasis en la gestión de correo electrónico y discriminar el correo de novedadespae@educacionbogota.gov.co, se obtuvo el siguiente resultado:

En total ingresaron 67.257 peticiones de las cuales se tramitaron el 91,95%, con un promedio de 25 profesionales gestionando el correo.

La mecánica del correo consiste en distribuir los correos, y dar la gestión con una arandela adicional: gestionar en un aplicativo la novedad a implementar, como lo son, el cambio de número registrado, el cambio del documento del acudiente dado que si no presentan el registrado no es posible la redención del bono, información para inscripción, entre otras cosas.

Se observa que a partir del día 21 de septiembre se incrementó el tráfico en promedio diario de 3.319 solicitudes día.

Para el manejo del correo se generaron plantillas de acuerdo con las solicitudes del ciudadano.

Durante el mes de octubre se recibieron 1.852 solicitudes en promedio mostrando un incremento representativo a partir del día 26 hasta el 31 del mes donde el promedio de requerimientos ascendió a 3.902

Para el mes de noviembre el incremento en la cantidad de interacciones respecto a este programa alcanzo a 107.525 solicitudes por parte de los ciudadanos, presentando un promedio diario de 3.584. Durante este último mes del año la cantidad de atenciones disminuyeron en un 58.79% frente al mes anterior.

1.1.5.2 Gestión correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co

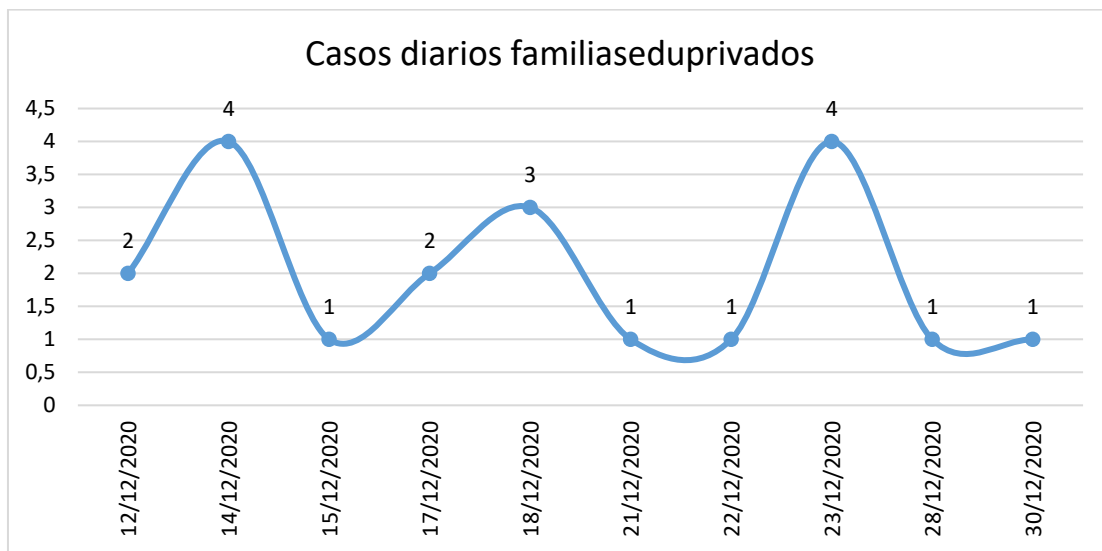


Gráfico 17 Comportamiento diario correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, la gestión del correo familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co surgió de conversaciones con La Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado en el mes de abril, dado que se generó este canal de comunicación para aquellos padres de familia y/o acudientes que tienen a los niños inscritos en colegios privados, que pagan una pensión, una alimentación y un transporte, y a quienes se les han presentado dificultades con el pago de pensión por la situación económica que se atraviesa actualmente dado el confinamiento obligatorio.

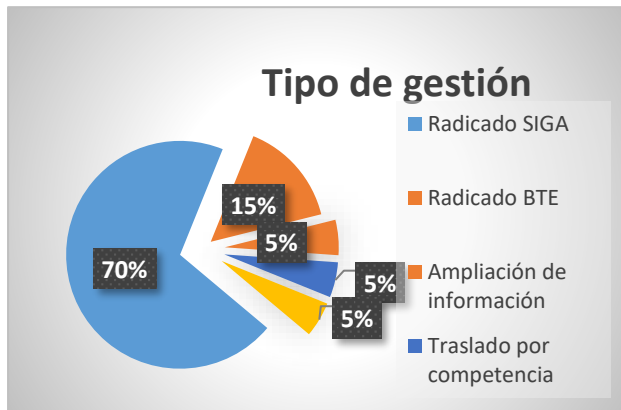


Gráfico 18 Solicitudes correo colegios privados. Fuente: Consolidado Canales OSC 2019. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el periodo se recibieron a este buzón 20 correos, de los cuales el 51.95% correspondió al pago de pensión, el 70% a inquietudes sobre las clases el 10%, por último, el 20% temas varios

La gestión de este correo es importante a la hora de generar el informe de PQRSDf para la Dirección de Inspección y Vigilancia quien analiza las peticiones según su causalidad.

1.1.6 Tipificaciones

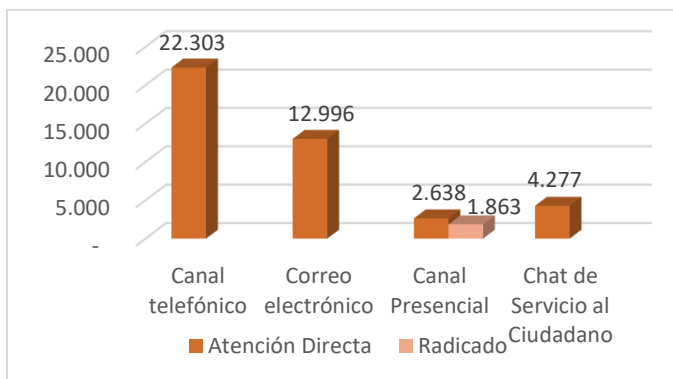


Gráfico 19 Radicación en canales de atención 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Los diferentes canales tuvieron el siguiente comportamiento durante el mes de diciembre. En el canal presencial el 41.4% de las atenciones corresponden al servicio de radicación, aunque su porcentaje de participación entre los diferentes canales de acceso corresponde a un 10.2%.

Dentro de los canales el de mayor participación es la línea telefónica con un 50.6%, seguido por el correo electrónico con un 29.5%, continua el chat institucional con un 9.7%,

Para el mes de diciembre el canal virtual a través del chat institucional genero la homologación de las interacciones, al árbol de tipificaciones por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Con respecto al correo electrónico, se realizó el análisis petición por petición

para encontrar a cuál hacía referencia, buscando la homologación con las implementadas en Forms y las de CRM. La dinámica consiste en analizar cada petición y establecer una categoría general, un tema, un subtema y un detalle; teniendo en cuenta que las gestiones en los canales de atención son concisas y abstractas, se debe establecer con criterio la asignación de estas tipificaciones.

De las 42.214 atenciones analizadas de atención directa se encuentra que el 60.3% corresponde a temas de bonos de alimentación escolar, bien sea por el mensaje de agendamiento, por inconvenientes en la redención del bono, aún por inscripciones, y en menos proporción por la redención de un bono y tiene más hijos, adicional de Matriculas escolares con un 36.8%; entre otros.

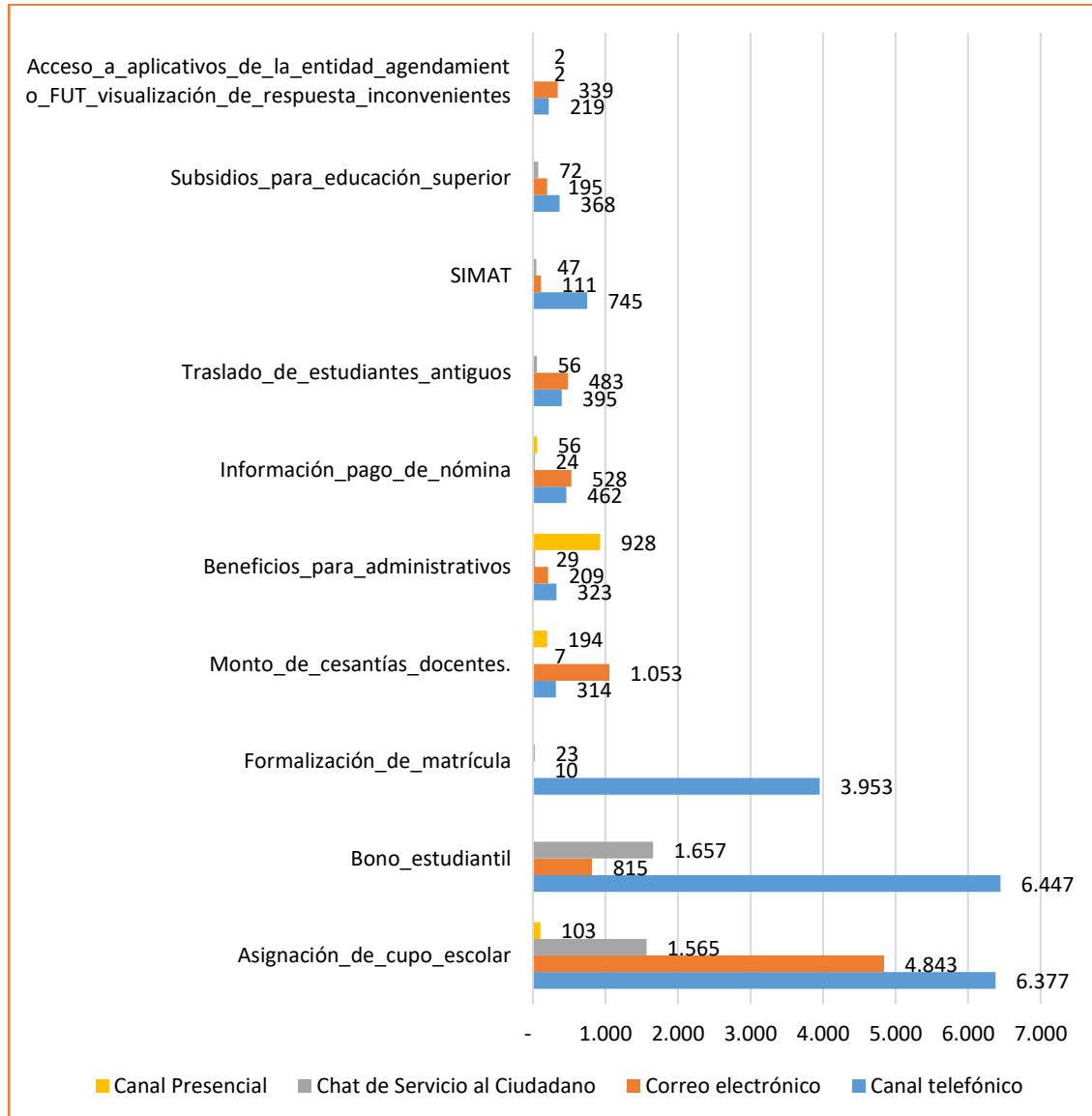


Gráfico 20 Temas por canales atención directa julio 2020. Fuente: Base general de tipificaciones. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

1.1.7 Satisfacción en los canales de atención

El proceso de Gestión Integral de Servicio a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de noviembre los resultados de cuantificación son: Canal Telefónico 53.76%; Correo electrónico 57.14%; Chat Institucional 55.00%; Canal presencial 93.68%, obteniendo un promedio ponderado del 69%

La aplicación de encuestas se realiza de manera virtual para los cuatro canales de atención; para el canal presencial y telefónico, se envía un correo electrónico invitando a la ciudadanía a calificar el servicio; para el chat institucional se invita al ciudadano a calificar la atención luego de terminada esta, adicional se están enviando por correo; y en el correo electrónico se envía el enlace con la respuesta frente a la inquietud del ciudadano. A continuación, se dan a conocer los enlaces de aplicación de las encuestas por canal:

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkIYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlVkoAg5W6smvGUOPxNQUs0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

Ahora bien, al profundizar los resultados se encuentra que en general durante el mes la percepción de los ciudadanos fue positiva frente a la atención de la entidad, frente a las inconformidades de mayor incidencia, en los canales virtuales se encontraron demoras en los tiempos de atención; la demora en la respuesta de radicados por parte de las áreas misionales; los trámites de pensiones, cesantías fuera de tiempos. Adicional de algunas inconformidades con las respuestas que no dan plena satisfacción al ciudadano.

1.1.8 Seguimiento a la implementación de CRM

Durante el mes de diciembre se realizaron mesas de trabajo directamente con Microsoft a través de la Oficina Administrativa de RedP, estableciendo las necesidades básicas para el cargue masivo de información, obteniendo la guía para realizarlo.

1.2 Gestión de riesgos

Durante el mes de diciembre no se presentaron inconsistencias.

1.3 Cualificación del servicio

A continuación, se presentan 17 socializaciones realizadas a distintos grupos de interés de la SED, en las cuales participaron 402 colaboradores entre administrativos, outsourcing, y contratistas:

Fecha	Lugar	Tema de Formación	Dirigido a	Número de asistentes
2/12/2020	Teams	Generalidades Fondo Prestacional	Personal OSC	39
4/12/2020	Teams	Taller Habilidades Emocionales sesión 1	Personal OSC	45
4/12/2020	Teams	Socialización SIGA	Personal OSC	1
4/12/2020	Teams	Inducción generalidades personal nuevo	Personal OSC	1

5/12/2020	Teams	Inducción SIGA	Colegio SaludCoop	1
7/12/2020	Teams	Inducción generalidades SED	Personal OSC	1
9/12/2020	Teams	Socialización generalidades Fondo Prestacional	Personal OSC	47
11/12/2020	Teams	Taller Habilidades emocionales sesión 2	Personal OSC	41
11/12/2020	Teams	Inducción aplicativo SIGA	Personal OSC	1
14/12/2020	Teams	Inducción sistema Bogotá te escucha y FUT	Personal OSC	2
15/12/2020	Teams	Inducción generalidades SED	Personal OSC	1
16/12/2020	Teams	Reunión redireccionamiento y presentación nivel de satisfacción sesión 1	Personal OSC	44
16/12/2020	Teams	Reunión redireccionamiento y presentación nivel de satisfacción sesión 2	Personal OSC	35
16/12/2020	Teams	Inducción SIGA y CRM	Personal OSC	1
18/12/2020	Teams	Evento reconocimiento personal OSC segundo semestre	Personal OSC	90
22/12/2020	Teams	Socialización temas puntuales Fondo Prestacional sesión 1	Personal OSC	27
22/12/2020	Teams	Socialización temas puntuales Fondo Prestacional sesión 2	Personal OSC	25

1.4 Logros alcanzados con la realización de las actividades

Continuar con la dinámica en los canales no presenciales que permiten suplir la necesidad del servicio en cada uno de ellos: rotación de asesores según productividad y volumetría en cada canal.

Uso de agendamiento para todos los servicios en el canal presencial sin presentar aglomeraciones.

Acompañar el proceso del Plan de Alimentación Escolar a través de los diferentes canales de atención, envío de mensajes de texto, continuación de la implementación de IVR informativo en la línea 3241000 a partir del 13 de mayo en el cual se aclaran inquietudes generales a la ciudadanía.

Lograr acuerdos con las áreas para mitigar impactos de procesos, a través de estrategias de comunicación, por ejemplo, solicitud de cupos, formalización del beneficio de movilidad escolar y bancarización, convocatorias de educación superior.

Con la posibilidad del regreso a la presencialidad de manera gradual se definió el grupo que nos acompaña en esta labor manteniendo los protocolos de bioseguridad correspondiente en todo momento en las instalaciones de Nivel Central y los super cade que atendemos que son Suba, Américas y Bosa, contando con este personal para apoyo en el correo institucional durante los momentos de menor afluencia de público.

La implementación de la nueva herramienta del chat genera seguridad y control sobre la información que se requiere; y de estrategias de control en el correo institucional que ha generado mayor rapidez y asertividad en el manejo de este

Durante el mes de septiembre se trabajó en todo el proceso de capacitación preliminar en “Matriculas 2020-2021” buscando que todo el equipo tuviera el conocimiento en la herramienta y en la parte normativa de este proceso que se maneja para esto contamos con el apoyo de la Dirección de Cobertura.

En el mes de noviembre la operación logro mantener todos los canales estables debido a los diferentes ajustes realizados en los procesos del correo electrónico; la redistribución de funciones del equipo del outsourcing; el acompañamiento en el centro de contacto de manera permanente.

Durante este periodo se asignó el acompañamiento de un profesional de la OSC a canal de atención para trabajar de la mano con los supervisores.

Durante el mes de noviembre se generó rotación de los equipos de trabajo con cambio de roles para optimizar la gestión, lo que permitió mejoras en los resultados de todos los canales.

Se realizó la actualización de los trámites de la entidad para la página de la alcaldía

Durante diciembre se mantuvieron los lineamientos de productividad y seguimiento constante en todos los canales para cumplir con lo establecido.

1.5 Dificultades y acciones presentadas durante el desarrollo de la actividad

La mayor dificultad se ha presentado en el momento del inicio de la cuarentena preventiva obligatoria, dado que se ha logrado prestar servicio, sin embargo, los funcionarios (Contratistas, Planta y Outsourcing) han presentado percances para la realización de actividades por la ausencia de internet, falta de equipos, entre otras cosas.

La cantidad de solicitudes en el correo electrónico ha producido que algunos correos no sean visualizados en el tiempo correspondiente.

Durante el período de estabilización de la nueva herramienta del chat donde se presentaron dificultades respecto al manejo de plantillas y respuestas rápidas que obstaculizaron el logro del tiempo de atención establecido para este canal de atención.

Ajustes y revisiones de los indicadores al final de mes por terminación de la Orden de compra con el outsourcing.

Para el día 05 de octubre inicio la nueva orden de compra del outsourcing presentando una disminución en la cantidad de personal lo que afecto el cumplimiento de atención en algunos días en los diferentes canales.

Desde la última semana de septiembre el servidor del correo electrónico venía presentando fallas, lentitud y caídas por tiempos, lo que se agudizo con la caída a nivel mundial de los servidores de Microsoft el día 01 de octubre lo que retraso la gestión e incluso genero algunas quejas por correos que no llegaron a los buzones correspondientes.

De manera intermitente, pero durante todo el mes se presentaron caídas y lentitud en los aplicativos de la entidad (Chat institucional, SIGA, CRM)

Así mismo, con el fin de tener seguimiento de las situaciones presentadas en los distintos canales de atención, la información correspondiente a dificultades y acciones se encuentra registrada en el plan de mejoramiento el cual se complementa de manera colaborativa:

https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B9761BCDF-F1EF-4E9B-A46B-24DDF9B8668F%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20-%20OPERACIONES%20OSC.xlsx&action=default&mobileredirect=true

1.6 Fuente de verificación

Para verificar la información contenida en este informe se pueden consultar en archivo de gestión de la entidad y la carpeta Control o los aplicativos respectivos, de acuerdo con la siguiente relación:

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
Sistema de gestión documental SIGA	31/12/2020	Sistema de Información	https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/
Sistema distrital de quejas y soluciones SDQS	31/12/2020	Sistema de Información	https://bogota.gov.co/sdqs/
Actas Comité de operaciones	31/12/2020	Reunión Teams - Actas	Archivo OSC
Informe diario de gestión del proveedor Américas BPS	31/12/2020	Documento informe mensual	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Contratos/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FContratos&viewid=72b19277%2D24e7%2D4256%2D8b98%2Ddc5b5439a6b5&id=%2Fsites%2FSC%2FContratos%2FDocuments%2FContratos%20y%20Operaciones%2F2020%2F6%20Mayo
Tablero de Indicadores OSC	31/12/2020	Documento consolidado Excel	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020
Mapa de riesgos	31/12/2020	Documento seguimiento Mapa de riesgos	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2020%2FMAPA%20DE%20RIESGOS
Informe mensual de operaciones	31/12/2020	Informe mensual operaciones	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2F05%2DMAYO
Cualificación del servicio	31/12/2020		https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/GestionConocimiento/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento&viewid=4fc0d989%2Dbf4c%2D41ab%2D8a45%2D4bea54efeb9e&id=%2Fsites%2FSC%2FGestionConocimiento%2F2020
Plan de mejoramiento	31/12/2020	Archivo Plan de mejoramiento de los canales de atención.	https://educacionbogota.sharepoint.com/:x:/r/sites/SC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B9761BCDF-F1EF-4E9B-A46B-24DDF9B8668F%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20OPERACIONES%20OSC.xlsx&action=default&mobiledirect=true
Análisis tipificación	31/12/2020	Consolidado	https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Operaciones/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Actividad	Fecha	Evidencia	Ubicación
			istUrl=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones&viewid=15039e93%2D72c1%2D46fa%2D8df9%2Db0533608572d&id=%2Fsites%2FSC%2FOperaciones%2F2020%2FBASES%20CA NALES%20DE%20ATENCI%C3%93N